



UNIVERSITI  
MALAYSIA  
KELANTAN

UMK/A14.00/09/2023

Tarikh Kuatkuasa: 27 November 2023

## BORANG KAJIAN KEPUASAAN PELANGGAN

PUSAT PENDIDIKAN LUAR UMK

Objektif soal selidik ini adalah bagi mengukur tahap kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang disediakan oleh Pusat Pendidikan Luar Universiti Malaysia Kelantan (UMKCEE). Dapatan daripada soal selidik ini akan membantu pihak UMKCEE untuk membuat penilaian semula dan seterusnya melaksanakan penambahbaikan kearah peningkatan mutu kualiti perkhidmatan pada masa akan datang. Sila ambil masa beberapa minit untuk melengkapkan kaji selidik ini.

The objektif of this questionnaire is to measure the level of customer satisfaction with the services provided by Universiti Malaysia Kelantan Center for External Education (UMKCEE). Findings from this questionnaire will help UMKCEE to re-evaluate and further implement improvements towards improving the quality of service in the future. Please take a few minutes to complete this survey.

### PILIHAN 1: PELAJAR & PTJ

#### BAHAGIAN A: PROFIL RESPONDEN (RESPONDENT PROFILE)

##### 1. Jantina (*Gender*)

- Lelaki / *Male*  
 Perempuan / *Female*

2.

##### 2. Umur (*Age*)

- Bawah 20 tahun / *Below 20 years old*  
 20-29 tahun / *20-29 years old*  
 30-39 tahun / *30-39 years old*  
 40-49 tahun / *40-49 years old*  
 3. 50 tahun keatas / *above 50 years old*

##### 3. Kumpulan (*Group*)

- Pelajar UMKCEE / *UMKCEE Students*  
 Staf Akademik / *Academic Staff*  
 Staf Pentadbiran / *Administrative Staff*  
 Lain-lain / *Others*

##### 4. Apakah kekerapan anda berurusan dengan Pusat Pendidikan Luar UMK? *How often do you deal with UMK Center for External Education?*

- Sangat tidak kerap / *Very Infrequent*  
 Kurang Kerap / *Less Frequent*  
 Sederhana / *Moderate*  
 Kerap / *Frequent*  
 Sangat Kerap / *Very Frequent*

**BAHAGIAN B: KUALITI PERKHIDMATAN (SERVICE QUALITY)**

Bahagian ini meliputi perkhidmatan dan tahap kepuasan di Unit Pentadbiran, Pusat Pendidikan Luar UMK.

Arahan: Sila berikan penilaian anda berdasarkan skala berikut dengan menandakan [ / ]

*This section covers the service and level of satisfaction at the Administration Unit, UMK Center for External Education.*

*Instruction: Please give your rating based on the following scale by marking [ / ]*

- 1. Sangat Tidak Setuju / *Strongly Disagree*
- 2. Kurang Setuju / *Less Disagree*
- 3. Neutral / *Neutral*
- 4. Setuju / *Agree*
- 5. Sangat Setuju / *Strongly Agree*

- 1. Staf UMKCEE melayan pelanggan dengan mesra dan profesional.  
*UMKCEE staff treat customers in friendly and professional manner.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 2. Staf UMKCEE memaklumkan sesuatu maklumat dengan tepat dan dalam tempoh yang munasabah.  
*UMKCEE staff members provide information accurately and within a reasonable period of time.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 3. Staf UMKCEE menunjukkan sikap positif, profesional dan yakin semasa memberikan perkhidmatan mereka.  
*UMKCEE staff members demonstrate a positive, professional and confident attitude when providing their services.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 4. Pengetahuan staf UMKCEE mengenai bidang tugas adalah tinggi.  
*UMKCEE staff members have extensive knowledge in their field of expertise.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 5. Staf UMKCEE memiliki sikap yang ramah dan sopan kepada pelanggan.  
*UMKCEE staff members demonstrate a friendly and courteous attitude.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 6. UMKCEE menyediakan kemudahan ruang menunggu, maklumat berkaitan program akademik ditawarkan oleh UMKCEE dan bahan-bahan promosi yang bersesuaian dengan perkhidmatan yang disediakan.  
*UMKCEE provides waiting room facilities, information related to academic programs offered by UMKCEE and promotional materials appropriate to the services provided.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

7. Kemudahan laman web UMKCEE dan media sosial sangat membantu dalam mendapatkan maklumat.

*The UMKCEE website and its social media platforms are helpful in obtaining essential information.*

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

8. Sila nyatakan perkhidmatan kami yang perlu dibuat penambahbaikan.

Please specify our services that need to be improved.

.....

.....

.....

Terima kasih di atas kerjasama anda dalam meluangkan masa bagi menjawab soal selidik ini.

*Thank you for your cooperation in taking the time to answer this survey.*

UMKCEE Center for External Education

UMK City Campus

16100 Kota Bharu, Kelantan

umkcee@umk.edu.my

## PILIHAN 2: PELAJAR SAHAJA

### BAHAGIAN A: PROFIL RESPONDEN

Arahan: Sila tandakan [ / ] atau isi tempat kosong pada ruangan yang berkaitan.

1. Jantina

<input type="checkbox"/>	Lelaki
<input type="checkbox"/>	Perempuan

2. Tahun Pengajian

<input type="checkbox"/>	Tahun 1
<input type="checkbox"/>	Tahun 2
<input type="checkbox"/>	Tahun 3
<input type="checkbox"/>	Tahun 4
<input type="checkbox"/>	Tahun 5

3. Program Pengajian

<input type="checkbox"/>	SAK – Sarjana Muda Keusahawanan (Perdagangan) dengan Kepujian
<input type="checkbox"/>	SAL – Sarjana Muda Keusahawanan (Logistik & Pengajian Penedaran) dengan Kepujian
<input type="checkbox"/>	SAR – Sarjana Muda Keusahawanan (Peruncitan) dengan Kepujian
<input type="checkbox"/>	SAB – Sarjana Muda Pentadbiran Perniagaan (Perbankan & Kewangan Islam dengan Kepujian
<input type="checkbox"/>	SAP – Sarjana Muda Keusahawanan (Pelancongan) dengan Kepujian
<input type="checkbox"/>	SLB – Sarjana Muda Komunikasi Perniagaan dengan Bahasa Inggeris (Kepujian)
<input type="checkbox"/>	SLA – Sarjana Muda Bahasa Arab dengan Keusahawanan (Kepujian)

### BAHAGIAN B: KUALITI PERKHIDMATAN

Bahagian ini meliputi perkhidmatan dan tahap kepuasan di Unit Pentadbiran, Pusat Pendidikan Luar UMK.

Arahan: Sila berikan penilaian anda berdasarkan skala berikut dengan menandakan [ / ]

1. Tidak Memuaskan
2. Kurang Memuaskan
3. Memuaskan
4. Amat Memuaskan
5. Cemerlang

### BAHAGIAN B(i): KEPAKARAN STAF DALAM MEMBANTU URUSAN

1. Berupaya dalam memberikan penjelasan dan maklumat yang jelas kepada pelanggan.

<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

2. Berpengetahuan dalam fungsi dan aktiviti organisasi

<input type="checkbox"/>	1	<input type="checkbox"/>	2	<input type="checkbox"/>	3	<input type="checkbox"/>	4	<input type="checkbox"/>	5
--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---	--------------------------	---

3. Berupaya menyalurkan sumber yang tepat kepada pelanggan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**BAHAGIAN B(ii): CARA LAYANAN DISAMPAIKAN**

1. Memberikan layanan mesra kepada pelanggan

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Bersedia dalam membantu menyelesaikan masalah atau aduan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Mengambil berat dan peka terhadap kebajikan pelanggan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**BAHAGIAN B(iii): TEMPOH MASA TINDAKAN**

1. Memberikan maklumat yang diperlukan oleh pelanggan dengan cepat dan tepat.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Memberikan penjelasan yang rasional dan munasabah kepada pelanggan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Menepati janji yang diberikan kepada pelanggan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**BAHAGIAN B(iv): JAMINAN PERKHIDMATAN**

1. Berkeyakinan dalam menerima maklum balas berkaitan aduan dan pertanyaan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Kemudahan yang disediakan memenuhi keperluan pelanggan termasuk waktu berurusan di pejabat.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. Berkeyakinan bahawa maklumat yang disampaikan oleh pihak UMKCEE adalah jelas dan mudah difahami.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**BAHAGIAN B(v): PRESTASI KESELURUHAN**

1. Penilaian keseluruhan terhadap perkhidmatan.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Terima kasih di atas kerjasama anda dalam meluangkan masa bagi menjawab soal selidik ini.  
*Thank you for your cooperation in taking the time to answer this survey.*

UMKCEE Center for External Education  
UMK City Campus  
16100 Kota Bharu, Kelantan  
umkcee@umk.edu.my